

## El rol clave de la tecnología en la promoción y evaluación de destinos con turismo accesible

Adriana Yunuen Dávalos Pita<sup>1</sup>, Jorge Ignacio Chavoya Gama<sup>2</sup>,  
María Guadalupe Minero Ramales<sup>3</sup>, Isis Guadalupe Cabrera Robles<sup>4</sup>, Carlos Salvador Peña Casillas<sup>5</sup>

### ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Recibido: 06/05/2025

Aceptado: 06/06/2025

<https://doi.org/10.69823/avacient.v5n1a5>

**Resumen.-** Las aplicaciones móviles representan una herramienta clave para la innovación en el sector turístico, facilitan el acceso a la información y mejoran la experiencia del visitante. En un contexto donde persiste la escasa disponibilidad de información accesible, especialmente para personas con discapacidad, surge la necesidad de generar soluciones digitales que promuevan la inclusión social. Esta investigación se propuso identificar los criterios que debe incorporar una aplicación móvil destinada a promover y evaluar la oferta turística accesible en destinos. Se adoptó un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, centrado en el análisis de contenido de diversas aplicaciones móviles orientadas al turismo accesible. El estudio se desarrolló en diciembre de 2024, bajo un diseño transversal, observando las características funcionales de las aplicaciones. La selección se basó en su disponibilidad en plataformas digitales y en la presencia de elementos que favorecen la experiencia de usuarios con movilidad reducida. Se concluye que una promoción turística verdaderamente inclusiva debe contemplar la accesibilidad del entorno físico, la calidad de la atención, las condiciones del transporte y la claridad de la información. Integrar estos aspectos en el diseño de aplicaciones permite avanzar hacia destinos más competitivos, equitativos y alineados con los principios del turismo inclusivo.

**Palabras Clave:** Turismo, inclusión social, personas con discapacidad, innovación.

## THE KEY ROLE OF TECHNOLOGY IN THE PROMOTION AND EVALUATION OF DESTINATIOS WITH ACCESSIBLE TOURISM

**Abstract.-** Mobile applications represent a key tool for innovation in the tourism sector, as they facilitate access to information and enhance the visitor experience. In a context where accessible information remains scarce, especially for people with disabilities, there is a growing need to develop digital solutions that promote social inclusion. This study aimed to identify the criteria that a mobile application should incorporate to promote and evaluate accessible tourism offerings in various destinations. A qualitative, descriptive approach was adopted, focusing on content analysis of several mobile applications oriented toward accessible tourism. The study was conducted at December 2024 under a cross-sectional design, observing the functional characteristics of the applications. The selection was based on their availability on digital platforms and the presence of features that support the experience of users with reduced mobility. The findings suggest that truly inclusive tourism promotion must consider physical accessibility, quality of service, transportation conditions, and clarity of information. Integrating these aspects into app design contributes to more competitive, equitable, and inclusive destinations.

**Keywords:** Tourism, social inclusion, persons with disabilities, innovation.

### Introducción

El turismo es una actividad multidimensional con un fuerte impacto económico, cultural y social en los destinos que lo reciben, donde no solo contribuye significativamente al producto interno bruto, sino que también difunde la

<sup>1</sup> Profesora de la Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa. Departamento de Ciencias Exactas. <https://orcid.org/0000-0002-9159-2851>. Yunuen.davalos@academicos.udg.mx (**Autor corresponsal**).

<sup>2</sup> Profesor de la Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa. Departamento de Ciencias Exactas. <https://orcid.org/0000-0002-6745-1485>. Jorge.chavoya@cuc.udg.mx

<sup>3</sup> Profesora de la Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa. Departamento de Ciencias Exactas. <https://orcid.org/0000-0002-0350-7056>. Maria.minero@academicos.udg.mx

<sup>4</sup> Profesora de la Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa. Departamento de Estudios Socioeconómicos. <https://orcid.org/0000-0002-2584-1688>. Isis.cabrera@academicos.udg.mx

<sup>5</sup> Profesor de la Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa. Departamento de Estudios Socioeconómicos. <https://orcid.org/0000-0001-7190-3168>. Carlos.pena@academicos.udg.mx

identidad local, el patrimonio tangible e intangible, los recursos naturales y la cultura del lugar. En la actualidad, los destinos turísticos han diversificado su oferta más allá del turismo tradicional (como el sol y playa o el turismo cultural), incorporando experiencias especializadas para distintos segmentos del mercado. Fernández (2007) señala que el entorno turístico enfrenta retos constantes derivados de los cambios en el comportamiento del consumidor y de la creciente competencia entre destinos y empresas turísticas. Esto obliga a las organizaciones del sector a estudiar el mercado, aplicar estrategias de segmentación y diseñar campañas de promoción enfocadas en públicos específicos.

En este contexto de transformación turística, uno de los desafíos más importantes es avanzar hacia un modelo de turismo accesible. Esta disciplina, consolidada en la última década, busca eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de experiencias turísticas en condiciones de igualdad (Fontanet, 2011). El turismo accesible no se limita a una mejora de la infraestructura, sino que se vincula con el diseño de servicios universales que favorezcan la inclusión de todos los grupos sociales.

Indica Hosteltur (2014) que las estrategias de marketing turístico han cambiado con el uso de dispositivos móviles, lo cual exige no sólo realizar expectativas y sorprender, sino también el adaptar las acciones y los mensajes a cada medio y plataforma de comunicación.

#### Marco teórico

Señalan Boudeguer y Sepúlveda (2000), la accesibilidad debe entenderse como una característica de los entornos, que aplican a diversas dimensiones tales como urbanismo, transporte, edificación o comunicaciones, estas características permiten el uso, disfrute o desplazamiento autónomo de todas las personas, no solo de aquellas con discapacidad, sino también de adultos mayores, embarazadas o personas con movilidad reducida temporal. Además, el crecimiento de la población con discapacidad por diversas circunstancias como por el envejecimiento, enfermedades crónicas o accidentes de tránsito, esto provoca mayor urgencia para abordar este segmento con mayor seriedad, ya que ha sido tradicionalmente desatendido o en el mejor de los casos subatendido.

A pesar de los avances, muchas instalaciones turísticas siguen sin ofrecer condiciones adecuadas de accesibilidad, lo que genera insatisfacción y exclusión de personas con discapacidad o con movilidad reducida. Iturbe (2010) destaca que los principales requerimientos de este segmento se relacionan con el acceso al entorno físico y las barreras de movilidad, como escalones, desniveles o espacios de difícil maniobra por una inadecuada distribución o deficiencia en su diseño arquitectónico.

La tecnología ha demostrado ser una herramienta fundamental para responder a estos desafíos. La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR, 2013) sostiene que el turismo para minorías no solo es viable, sino que representa una oportunidad de mercado. Aplicaciones móviles diseñadas para usuarios con intereses específicos (como el incluir la accesibilidad) permiten una experiencia de viaje más informada, segura y satisfactoria. Desde la perspectiva del marketing, el turismo accesible también representa una ventaja competitiva para los destinos, al posicionarlos como inclusivos y socialmente responsables (Tite Cunalata et al., 2021).

El acelerado crecimiento de las tecnologías de la información ha modificado profundamente la estructura del sector turístico. Cada vez más empresas incorporan aplicaciones móviles para ofrecer servicios personalizados, mejorar la experiencia del usuario y facilitar la reserva, orientación y comunicación durante el viaje (La Vanguardia, 2014; Dumbell, 2014). La Global Super Marketing Association (GSMA) (2024) reportó que, al cierre de 2023, el 58% de la población mundial (4.7 mil millones de personas), utilizaba internet móvil, lo que confirma la rápida adopción de estas tecnologías.

El concepto de destino turístico inteligente implica la aplicación de tecnologías para mejorar la experiencia del viajero y optimizar la gestión urbana. Cabrera Villavicencio (2024) afirma que esta evolución representa una oportunidad para mejorar la experiencia de viaje de las personas con discapacidad. Desde esta perspectiva, Verduzco Villaseñor et al. (2024) señalan que un destino inteligente implica la interconexión tecnológica de los espacios, garantizando calidad, eficiencia y monitoreo constante de los servicios urbanos. En esta línea, García Ortiz et al. (2019) destacan que una ciudad verdaderamente inteligente debe estar pensada desde un enfoque de derechos, priorizando la inclusión y la equidad social.

El uso de aplicaciones móviles para promover la oferta turística accesible puede ser una herramienta poderosa para apoyar a personas con movilidad reducida. Estas apps permiten localizar espacios accesibles, planificar rutas y

garantizar experiencias más autónomas y seguras. Menciona Cuni (2012), hoy resulta difícil imaginar un mundo sin estas herramientas digitales que transforman la manera de viajar, comunicar y conectar.

Es un hecho que en su mayoría las instalaciones turísticas, no proporcionan suficiente accesibilidad para satisfacer las necesidades de las personas con movilidad reducida; provocando la insatisfacción de los usuarios, en especial aquellos con discapacidad, quienes tienen los mismos derechos que el resto los clientes respecto al uso de servicios turísticos en aquellos destinos que visitan. Las aplicaciones móviles se han convertido en un elemento clave del marketing móvil en el sector turístico para promocionar destinos y servicios y aumentar la experiencia de usuario de los turistas (Marketing Móvil, 2014).

**Materiales y métodos**

Para el desarrollo de esta investigación, se partió de la siguiente pregunta: ¿Qué criterios deben incluirse en una aplicación móvil que permita promover y evaluar la oferta turística accesible en destinos turísticos? El objetivo general fue identificar los criterios clave que debe integrar una aplicación móvil orientada a la promoción y evaluación del turismo accesible.

Se adoptó un enfoque cualitativo, empleando como técnica el análisis de contenido de aplicaciones móviles (Bondaronek et al., 2018) relacionadas con el turismo accesible. La investigación se llevó a cabo durante el mes de diciembre de 2024, en un diseño de tipo transversal, al centrarse en la observación de un fenómeno en un momento específico.

Las aplicaciones analizadas fueron seleccionadas con base en su orientación hacia la accesibilidad turística y su funcionalidad para promover o evaluar destinos en términos de inclusión. La selección se realizó considerando su disponibilidad en plataformas digitales y la presencia de elementos que favorezcan la experiencia de usuarios con discapacidad o movilidad reducida.

**Resultados**

El análisis de las aplicaciones existentes permite identificar avances importantes, pero también revela vacíos en relación con ciertas barreras aún presentes en el entorno turístico. Estas barreras, que van desde la falta de información accesible hasta obstáculos físicos y deficiencias en la atención, sustentan la necesidad de una aplicación que evalúe integralmente la Accesibilidad (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Tabla 1. Barreras en el turismo accesible

Resumen de las principales barreras en el turismo accesible	
Planificación y reservas	Páginas web no accesibles.
	Agencias de viajes: entornos no accesibles y falta de formación del personal.
Transporte	Traslado al punto de partida/origen desde el domicilio.
	Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto.
	Acceso al interior del medio de transporte.
	Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros.
Edificación	Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc.
	Accesos e interior de otros atractivos turísticos.
Comunicación	Señalización adecuada
	Sistemas alternativos de transmisión de la información
Destino	Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino.
	Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias)
	Actividades de ocio y culturales.

*Nota.* Elaboración propia con datos de Organización Mundial del Turismo (2014).

Las aplicaciones analizadas bajo el criterio turismo accesible, turismo incluyente, turismo inclusivo, resaltan las siguientes funcionalidades, plasmadas en la Tabla 2 Aplicaciones turismo accesible:

Tabla 2. Análisis de las funcionalidades de aplicaciones de turismo accesible.

Aplicaciones turismo accesible							
Aplicación	Evaluación	Promoción	Colaborativa	Experiencias turísticas	Georreferencia	Informes	Enfoque temático principal
Tur4all	☑	☑	☑	☑	☑	☑	General: hoteles, restaurantes, transporte
Salablú+	✗	☑	✗	✗	☑	☑	Playas accesibles
Appside	✗	☑	☑	☑	✗	✗	Eventos culturales
Wheelmap	☑	☑	☑	✗	☑	✗	Lugares públicos generales
Jaccede	☑	☑	☑	✗	☑	✗	Establecimientos urbanos diversos
Es Accesible	☑	☑	☑	✗	☑	✗	Comercios, ocio y cultura
Accesapp	✗	☑	☑	☑	✗	✗	General / Comunidad de usuarios
Turismo Accesible MX	✗	☑	✗	✗	☑	☑	Información institucional de destinos
Turismo Accesible – Equalitas Vitae	☑	☑	☑	☑	☑	☑	Alojamientos, rutas, playas, cultura

Nota: Elaboración propia.

Tomando como referencia las aplicaciones analizadas y sus principales características en la Tabla 2, se plantea una propuesta orientada al desarrollo de una aplicación móvil para el turismo accesible. Esta retoma las funcionalidades más relevantes, con énfasis en los criterios necesarios para la evaluación de establecimientos y destinos turísticos accesibles.

Tal como se ha señalado en diversos estudios, la adecuada gestión de un espacio accesible implica actuar sobre todos los eslabones de la cadena turística. Ser un destino verdaderamente accesible no solo implica adecuaciones físicas, sino también proveer información clara y accesible desde la etapa de planificación del viaje, asegurar la accesibilidad del entorno urbano y atender las necesidades arquitectónicas y funcionales del sitio como tal.

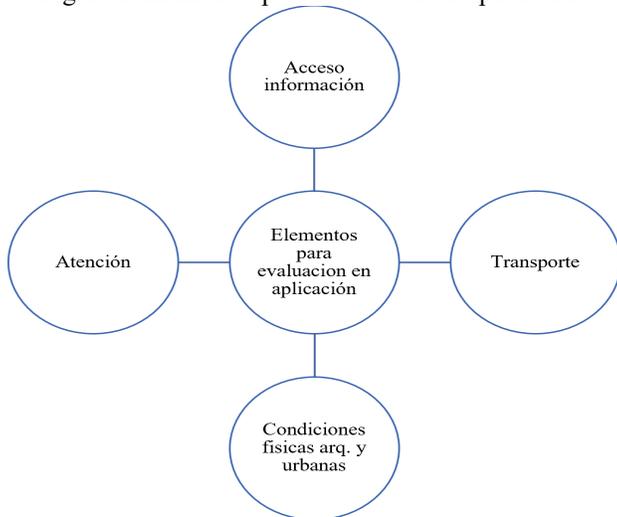
Previo a la formulación de la propuesta funcional, es fundamental establecer con claridad los ámbitos que serán evaluados en términos de accesibilidad turística. La aplicación se basará en cuatro ejes centrales, estos integran tanto la infraestructura como los servicios, buscando asegurar una experiencia inclusiva para todas las personas:

- Acceso a la información: se refiere a la posibilidad de que los usuarios obtengan información turística de manera clara y accesible, incluso antes de iniciar su viaje. Incluye elementos como disponibilidad en formatos alternativos, facilidad de navegación, uso de pictogramas o lectores de pantalla, entre otros (Rucci et al., 2024).
- Transporte: considera las condiciones de accesibilidad en los medios de transporte disponibles en el destino, incluyendo aspectos como unidades adaptadas, señalización visible y comprensible, accesos nivelados y conectividad funcional entre servicios turísticos (Medina y Zepeda, 2024).
- Condiciones físicas del entorno: este eje abarca la accesibilidad arquitectónica y urbana, evaluando elementos como rampas, entradas amplias, baños adaptados, superficies transitables, señalética adecuada y otros componentes que permiten el desplazamiento autónomo (Muñoz, 2024).

- Atención al visitante: hace referencia a la calidad del servicio desde un enfoque inclusivo, evaluando si el personal cuenta con formación en trato accesible, si se brindan soluciones personalizadas según las necesidades del visitante, y si existen canales de comunicación accesibles (Beltrán et. al, 2021).

En la Figura 1, se pueden ver los elementos sujetos a evaluación en una propuesta de aplicación de turismo.

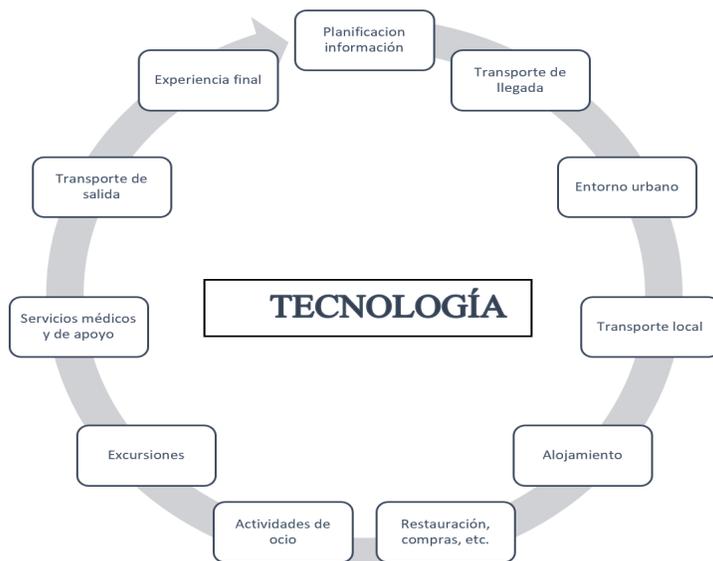
Figura 1. Elementos para evaluación en aplicación.



Nota. Elaboración propia.

Los elementos señalados en la Figura 1, se pueden analizar mediante el uso de la tecnología en dispositivos móviles, cabe destacar que la propuesta tecnológica aquí planteada no solo busca facilitar la experiencia individual del usuario, sino también incidir de manera transversal en los distintos eslabones de la cadena de valor del turismo accesible. Desde la planificación previa al viaje (acceso a la información), hasta la experiencia en destino (entorno físico, transporte y atención), la aplicación integra herramientas que contribuyen a mejorar la calidad del servicio y la toma de decisiones por parte de los actores turísticos. Ver Figura 2. Cadena de valor del turismo accesible y factibilidad del uso de la tecnología. Esta cadena de valor fue incluida dentro del módulo II, del manual de turismo accesible, realizado por la Organización Mundial del Turismo en 2015, adaptada la información de Neumann, P. y Reuber, P. (2004), en esta cadena de valor se identifica la posible participación de la tecnología para mejorar los procesos y obtener gratas experiencias en los usuarios.

Figura 2. Cadena de valor turismo accesible.



Nota. Elaboración propia a partir de Organización Mundial del Turismo (2015) adaptada de Neumann, P. y Reuber, P. (2004).

Para las valoraciones sobre accesibilidad universal, los elementos se pueden categorizar, tal como plantea Martínez y Boujrouf (2020) podremos determinar el grado de accesibilidad de los espacios, itinerarios o elementos accesibles, que cumplen con las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas en situación de discapacidad. Por tanto, se realiza la adecuación de la propuesta realizada por los autores nombrados para el estudio de las condiciones físicas de accesibilidad, estas las podemos encontrar en la Tabla 3.

Tabla 3. Categorización condiciones físicas de accesibilidad universal.

Niveles de accesibilidad
Accesible.
Aquellos espacios, itinerarios o elementos que se ajustan a los requerimientos técnicos, funcionales y dimensionales que garantizan su utilización, autónoma y con comodidad, a las personas de movilidad o comunicación reducida o con cualquier otra limitación.
Practicable.
Aquellos que, sin ajustarse a los requerimientos anteriormente mencionados, no impiden su utilización autónoma, pero con suficiente confort para las personas con movilidad y/o comunicación reducida o con cualquier otra limitación.
Visitable.
Son aquéllos que, sin ajustarse a los anteriores requerimientos, ello no impide su utilización puntual, de forma autónoma o con una mínima ayuda de terceros, a personas de movilidad y/o comunicación reducida o con cualquier otra limitación.
Inaccesible.
Son aquellos espacios, itinerarios o elementos que no permiten a personas con movilidad y/o comunicación reducida, o con cualquier otra limitación, su utilización de forma autónoma ni con una mínima ayuda de otras personas.

Nota: Elaboración propia a partir de Martínez y Boujrouf (2020).

### Discusión

Las ciudades no se viven de la misma manera para todas las personas. La experiencia urbana varía considerablemente dependiendo del género, la edad y, especialmente, de la condición de discapacidad. Tal como señala la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU, 2016), si se desea construir ciudades verdaderamente igualitarias, es indispensable adoptar una perspectiva de inclusión que considere las necesidades específicas de grupos históricamente excluidos, como las personas con discapacidad, los adultos mayores y la infancia.

Las barreras de accesibilidad (mismas que pueden ser físicas, informativas o sociales) constituyen obstáculos reales que dificultan el acceso pleno a los servicios turísticos. Estas barreras pueden dar lugar a lo que se conoce como discriminación indirecta, es decir, una exclusión estructural que impide a muchas personas ejercer su derecho al turismo en condiciones de igualdad (Dávalos Pita & Monzalvo Santos, 2023).

Esta problemática cobra especial importancia en el ámbito turístico, donde la accesibilidad no debe entenderse únicamente como un requisito arquitectónico, sino como una condición global que atraviesa todos los servicios del destino: desde las agencias de viaje y medios de transporte, hasta los alojamientos y espacios de ocio (Lantigua Estupiñán y otros, 2024). La infraestructura urbana adquiere un papel determinante durante la visita al destino. Banquetas, calles, accesos a restaurantes y comercios, así como la infraestructura hotelera y cultural, influyen directamente en la experiencia de las personas con discapacidad (Martínez Cárdenas & García Arriaga, 2015).

Por tanto, mejorar las condiciones del entorno urbano representa no solo un avance en inclusión social, sino también una oportunidad para ampliar la competitividad del destino, como lo destacan Hau Coronado y colaboradores (2023), quienes subrayan la necesidad de ampliar la oferta de servicios turísticos para segmentos con discapacidades temporales o permanentes, incluyendo también a adultos mayores y familias con niños pequeños.

Si el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) (2016) se refiere al turismo accesible como aquel que establece pautas de inclusión respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales, ya sea para personas con discapacidad o sin ellas y su grupo familiar, de amigos, etc. El turismo accesible debe ser concebido como un componente esencial de la sostenibilidad social de los destinos turísticos. Un enfoque verdaderamente inclusivo considera no solo a las personas con discapacidad como beneficiarias, sino como participantes activos en el diseño, desarrollo y evaluación del destino. En este sentido, Polo Peña y colaboradores

(2024) afirman que los destinos deben ser diseñados con ellas y no solo para ellas, promoviendo así un modelo más participativo y equitativo.

La concientización social es también una pieza fundamental. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015) sostiene que la sensibilización de los actores turísticos, tanto públicos como privados, es indispensable para la implementación efectiva del turismo accesible, ya que no se trata solo de infraestructura, sino de generar una cultura de respeto e inclusión.

En este contexto, la tecnología se convierte en un recurso clave para vincular los distintos eslabones de la cadena de valor del turismo accesible. El uso de aplicaciones móviles, plataformas digitales y herramientas de geolocalización permite romper barreras tradicionales al facilitar información en tiempo real, ofrecer recursos adaptados y visibilizar servicios accesibles.

Las estrategias de marketing turístico han cambiado drásticamente con el uso de dispositivos móviles. Ya no se trata solo de crear expectativas, sino de personalizar la experiencia del usuario y adaptarse a los múltiples canales de comunicación, incentivando su participación activa (Hosteltur, 2014). Esta transformación es especialmente útil para el turismo accesible, donde la necesidad de información específica y confiable es aún más apremiante.

La Vanguardia (2014) destaca que las aplicaciones móviles son fundamentales porque responden a tres necesidades básicas: movilidad, acceso a la información y consumo geolocalizado, lo que permite una experiencia turística más autónoma. La propia OMT (2015) también reconoce que las personas con discapacidad utilizan cada vez más los smartphones como herramienta para planificar, consultar y navegar por sus destinos, debido a que estos dispositivos ya incorporan lectores de pantalla y otras funciones de accesibilidad.

El uso de la tecnología en el turismo no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también incrementa la eficiencia y competitividad de los destinos. Entre los beneficios más destacados de la introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el sector se encuentran: la reducción de costos operativos, el aumento de ventas, la mejora en la productividad y la apertura de nuevas oportunidades de negocio (Travel Update, 2014).

Marsala (2012) señala que las empresas del sector turístico pueden aprovechar las aplicaciones móviles para lograr una comunicación directa, personalizada y en tiempo real con los turistas, lo que fomenta el feedback inmediato y mejora la calidad del servicio.

Además, se prevé un crecimiento en la demanda de aplicaciones turísticas innovadoras, no solo en segmentos tradicionales como sol y playa, sino también en turismo cultural, activo y servicios adaptados (Campos, 2014). Estas herramientas digitales permiten optimizar la experiencia del usuario en todo el ciclo del viaje, desde la planificación hasta la visita al destino.

En el ámbito internacional, España se posiciona como un referente clave en el desarrollo de aplicaciones móviles enfocadas en turismo accesible. La trayectoria del país en el sector turístico, junto con políticas de inclusión avanzadas, ha permitido el desarrollo de herramientas tecnológicas pioneras en este campo. Como señala Ayuda iPad (2013), España ha empezado a destacar por la creación de apps “rompedoras” diseñadas específicamente para viajeros con necesidades de accesibilidad, marcando así una pauta para otras regiones.

El turismo no solo representa una fuente de empleo y una vía para la preservación del patrimonio cultural y natural, sino que también es un derecho social que debe garantizarse para todas las personas. Destinos turísticos como Puerto Vallarta, al ser considerados “maduros” y consolidados, tienen la capacidad de diversificar su oferta e incorporar servicios más inclusivos, lo que puede traducirse en mayores ingresos, mejor imagen internacional y beneficios sociales tangibles.

Vidal (2014) destaca que el smartphone se ha convertido en la herramienta más eficiente para acceder al mercado de masas, y su uso en el turismo permite ampliar el alcance de la promoción turística. Por ello, implementar una aplicación enfocada en el turismo accesible en este tipo de destinos no solo es viable, sino necesario para responder a las necesidades de una población diversa y en crecimiento.

El análisis comparativo de las aplicaciones móviles orientadas al turismo accesible (ver Tabla 2) evidencia un avance importante en términos de funcionalidades específicas como la georreferenciación, la promoción de destinos, y la colaboración entre usuarios. No obstante, también revela vacíos significativos que limitan su impacto real en la cadena de valor del turismo accesible.

Entre las funcionalidades más recurrentes destaca la georreferenciación, presente en casi todas las aplicaciones, lo que indica una clara apuesta por la movilidad y la planificación en tiempo real. Asimismo, las funciones de valoración y experiencias de viaje muestran un enfoque hacia el turismo colaborativo, donde el propio usuario alimenta el contenido de la app con su experiencia. Sin embargo, se observa una baja integración de elementos como los cursos o asesorías formativas, así como informes sistematizados que puedan servir como insumo para tomadores de decisiones o prestadores de servicios.

Este hallazgo se alinea con lo planteado por la OMT (2015) y Marsala (2012), quienes subrayan la importancia de utilizar la tecnología no solo como una herramienta de promoción, sino también como un canal de formación, retroalimentación y generación de datos útiles para mejorar el entorno turístico. La ausencia de estas funciones en varias aplicaciones refleja una visión aún limitada de la tecnología como agente transformador, enfocándose en la visibilidad, pero no necesariamente en la transformación estructural del destino.

En complemento al análisis funcional, la propuesta de una clasificación cualitativa de niveles de accesibilidad — accesible, practicable, visitable e inaccesible— permite reflexionar sobre la necesidad de establecer criterios comunes y comprensibles para evaluar los espacios turísticos. Esta propuesta busca ir más allá de una simple calificación numérica, apostando por un lenguaje visual y práctico que pueda ser comprendido tanto por usuarios como por gestores turísticos.

Desde esta perspectiva, la falta de uniformidad en la forma de presentar la accesibilidad en las apps analizadas representa una barrera en sí misma. Algunas aplicaciones ofrecen valoraciones sin criterios claros, mientras que otras no distinguen entre los diferentes tipos de discapacidad. Esto refuerza lo planteado por Lantigua Estupiñán y otros (2024), al señalar que la accesibilidad debe entenderse de forma global, abarcando no solo lo físico, sino también lo informativo, comunicacional y actitudinal.

Por tanto, la adopción de un sistema como el aquí propuesto, basado en niveles fácilmente identificables, podría aportar a una homologación del lenguaje de accesibilidad en entornos digitales, fortaleciendo la toma de decisiones tanto por parte de los turistas como de los prestadores de servicios. Además, se alinea con los objetivos de una ciudad inteligente e inclusiva, donde la accesibilidad no es un valor añadido, sino una condición básica del diseño urbano y turístico.

### Conclusiones

El avance tecnológico ha transformado radicalmente la forma en que las personas viajan y acceden a la información turística. Los dispositivos móviles han desplazado a las computadoras como principal herramienta de consulta, ofreciendo inmediatez, portabilidad y acceso a datos desde cualquier lugar. En este contexto, las aplicaciones móviles se han convertido en aliadas estratégicas para el turismo, modificando no solo los hábitos de los viajeros, sino también la forma en que los destinos se promocionan y gestionan.

El turismo, como actividad económica y social, debe adaptarse constantemente a las nuevas demandas del mercado. Entre los segmentos emergentes, las personas con discapacidad, movilidad reducida o limitaciones temporales representan una oportunidad creciente que aún no ha sido plenamente atendida. Uno de los principales retos es la escasa disponibilidad de información sobre accesibilidad en establecimientos, servicios e infraestructura, lo cual limita la autonomía, la seguridad y la experiencia general de este grupo de viajeros.

Los destinos turísticos que deseen mejorar su competitividad deberán integrar la accesibilidad como un eje central en su estrategia. Para ello, las tecnologías móviles ofrecen herramientas valiosas, como la geolocalización, el trazado de rutas accesibles y las funcionalidades colaborativas, que permiten a los usuarios aportar y consultar información en tiempo real. Este enfoque no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también favorece la visibilidad de buenas prácticas y la retroalimentación para mejorar los servicios.

El análisis de aplicaciones móviles orientadas al turismo accesible evidenció avances relevantes, especialmente en funciones como mapas interactivos, valoraciones de usuarios y promoción de destinos. Sin embargo, persisten

limitaciones importantes, como la baja presencia de contenidos formativos, filtros específicos por tipo de discapacidad y sistemas claros de evaluación. Estas carencias dificultan una toma de decisiones informada y una gestión integral de la accesibilidad.

Ante ello, se propone la adopción de un sistema de clasificación cualitativa de la accesibilidad, basado en niveles comprensibles y aplicables en contextos reales. Esta herramienta permitiría estandarizar el modo en que se presenta la accesibilidad dentro de las aplicaciones, facilitando la planificación del viaje y promoviendo mejoras continuas en el destino. Su integración puede fortalecer la relación entre tecnología, espacio urbano y experiencia turística.

Finalmente, la gestión del turismo accesible representa un campo en construcción que exige un enfoque transversal. Incorporar dimensiones de accesibilidad en las organizaciones turísticas no solo favorece la inclusión, sino que también permite innovar en productos, mejorar la calidad de los servicios y ampliar los mercados. La tecnología, bien aplicada, puede ser un puente entre las necesidades del viajero y las soluciones del destino.

#### Referencias bibliográficas

- Ayuda iPad. (2013, junio). *Apps de viajes y turismo accesible en The App Date*. <http://ayudaipad.net/apps-de-viajes-y-turismo-accesible-en-the-app-date-junio/>
- Beltrán Murcia, A. T., Buitrago Betancourt, J. D., & Moreno Mejía, G. S. (2021). Evaluación de la accesibilidad turística en espacios culturales: Museos de Bogotá-Colombia. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 21(1), 63–76. <https://doi.org/10.24054/face.v21i1.1027>
- Bondaronek, P., Alkhalidi, G., Slee, A., Hamilton, F., & Murray, E. (2018). Quality of publicly available physical activity apps: Review and content analysis. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(3), e53. <https://doi.org/10.2196/mhealth.9069>
- Boudeguer Simonetti, A., & Sepúlveda Donoso, F. (2000). *Manual de accesibilidad turística para personas con movilidad reducida y discapacidad*. Servicio Nacional de Turismo del Gobierno de Chile.
- Cabrera Robles, I. G., Dávalos Pita, A. Y., & González Castolo, M. A. (2024). Accesibilidad digital para hacer de Tomatlán, Jalisco un destino inteligente para todos. En R. Espinoza Sánchez, J. L. Cornejo Ortega, & M. C. Verduzco Villaseñor (Eds.), *Región turística, desarrollo territorial y turismo rural* (pp. 179–196). Universidad de Guadalajara.
- Cabrera Villavicencio, M. W. (2024). Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*, 8(1), 23–32. <https://doi.org/10.18779/csye.v8i1.745>
- Campos, A. (2014, marzo 3). *Las apps móviles potencian al sector turístico*. Mundo Contact. <http://mundocontact.com/las-apps-moviles-potencian-al-sector-turistico/>
- Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2016). *Turismo accesible*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/conadis/es/articulos/turismo-accesible>
- Cuni, P. (2012, diciembre 10). *Las 25 mejores apps de viajes*. Skyscanner. <http://www.skyscanner.es/noticias/las-25-mejores-apps-de-viajes>
- Dávalos Pita, A. Y., & Monzalvo Santos, I. K. (2023). Obstáculos de accesibilidad universal en hitos turísticos de Puerto Vallarta, Jal. En *Congreso de Investigación Aplicada al Turismo 2023*. Secretaría de Turismo. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/873580/Memorias\\_del\\_Congreso\\_CIAT\\_2023.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/873580/Memorias_del_Congreso_CIAT_2023.pdf)
- Dumbell, A. (2014, abril 3). *Apps, shots y turismo*. Forumturistic. <http://www.forumturistic.com/apps-shots-y-turismo>
- Fernández Alles, M. T. (2007). *La actividad turística: Una perspectiva organizativa*. Universidad de Cádiz. <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>
- Fontanet Nadal, G., & Jaume Mayol, J. (2011). Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(2), 317–326.
- García Ortiz, M., Seoane Pujol, I., & Guarda, T. (2019). Las tecnologías de apoyo en la smart city desde un enfoque social. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E27, 110–120.
- GSMA. (2024). *The mobile economy 2024*. GSMA Intelligence. <https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2024/02/260224-The-Mobile-Economy-2024.pdf>
- Hau Coronado, P., Segrado Pavón, R., & Bojórquez Vargas, A. (2023). Percepciones sobre el turismo accesible: Caso Isla Cozumel, México. *SUMMA*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.4>
- Hosteltur. (2014, abril 7). *Tourismkt muestra nuevas técnicas de marketing turístico multidispositivo*. [http://www.hosteltur.com/146590\\_tourismkt-muestra-nuevas-tecnicas-marketing-turistico-multidispositivo.html](http://www.hosteltur.com/146590_tourismkt-muestra-nuevas-tecnicas-marketing-turistico-multidispositivo.html)
- Iturbe, M. E. (2010). Perspectiva social y espacial de la discapacidad en el ámbito turístico en Puerto Peñasco. *Topofilia. Revista de Arquitectura, Urbanismo y Ciencias Sociales*, 2(1), 11.

- Lantigua Estupiñán, L., Martín González, D. M., & Pernas Carrasco, J. A. (2024). El desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad en el Hotel Meliá Internacional Varadero. *Revista Desafíos Ergonómicos*, 1, E0924.
- La Vanguardia. (2014, marzo 5). *Apps y el futuro del turismo 2.0*. <http://www.lavanguardia.com/tecnologia/moviles-dispositivos/aplicaciones/20140305/54402035242/apps-futuro-turismo-2-0.html>
- Marketing Móvil. (2014, enero 28). *Las mejores aplicaciones móviles de turismo*. <http://www.marketing-movil-sms.com/aplicaciones-moviles/mejores-aplicaciones-moviles-turismo/>
- Martínez Cárdenas, R., & García Arriaga, A. V. (2015). La accesibilidad como recurso turístico en sitios de turismo cultural religioso. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 1, 7–39.
- Martínez Carrillo, M. J., & Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos: Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57–81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Marsala, G. (2012, octubre 17). *Aplicaciones móviles y turismo accesible*. Apperware. [http://194.140.140.24:8080/WebAyto/admin/descargas/img/17\\_10\\_12\\_Apperware.pdf](http://194.140.140.24:8080/WebAyto/admin/descargas/img/17_10_12_Apperware.pdf)
- Medina Esparza, L. T., & Zepeda Arce, A. (2024). Acercamiento a un diagnóstico de accesibilidad e inclusión de la zona turística de Puerto Vallarta, Jalisco, México. *Humanidades Em Revista*, 6(2), 41–60. <https://seer.unirio.br/hr/article/view/13406>
- Muñoz Cordones, J. P. (2024). Revisión sistemática de iniciativas que promueven la accesibilidad universal. *Revista Española de Discapacidad*, 12(2), 185–214.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Módulo I: Turismo accesible – definición y contexto*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Módulo III: Principales áreas de intervención*. OMT.
- Polo-Peña, A. I., Peco-Torres, F., & Frías-Jamilena, D. M. (2024). *Turismo accesible e inclusivo*. Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo. Universidad de Granada. <https://catedraturismo.ugr.es/>
- Rucci, A. C., Isoardi, A. E., Carman, N., & Viletto, P. (2024). Identificación y clasificación de tecnologías accesibles en destinos turísticos. *Documentos de Trabajo del ITT*.
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. (2016, octubre 24). *Derecho a la ciudad, accesibilidad universal y enfoque de género: Aportaciones de México a la Nueva Agenda Urbana*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sedatu/prensa/derecho-a-la-ciudad-accesibilidad-universal-y-enfoque-de-genero-aporaciones-de-mexico-a-la-nueva-agenda-urbana>
- SEGITTUR. (2013). *Apps de turismo*. [http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segittur/.content/galerias/descargas/documentos/Segittur\\_APPS-Turismo.pdf](http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segittur/.content/galerias/descargas/documentos/Segittur_APPS-Turismo.pdf)
- Tite Cunalata, G. M., Carrillo Rosero, D. A., & Ochoa Ávila, M. B. (2021). Turismo accesible: Estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28, 115–132. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>
- Travel Update. (2014, abril 25). *Aplicaciones tecnológicas en el turismo*. <http://www.travelupdate.com.pe/internacional/36037-aplicaciones-tecnologicas-se-implementaran-en-el-turismo>
- Verduzco Villaseñor, M. d., Espinoza Sánchez, R., & Flores Cázares, M. G. (2024). Destinos turísticos inteligentes: Aspectos a considerar en su construcción. En R. Espinoza Sánchez, J. L. Cornejo Ortega, & A. R. Márquez González (Eds.), *Turismo y desarrollo inteligente en Latinoamérica* (pp. 21–40). Universidad de Guadalajara.
- Vidal, M. (2014, abril 3). *Apps y turismo móvil*. Forumturistic. <http://www.forumturistic.com/apps-shots-y-turismo>



<http://avacient.chetumal.tecnm.mx/index.php/revista>

<https://www.facebook.com/avacient>

<https://doi.org/10.69823/avacient.v5n1a5>